Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIE STACJONARNE
6 czerwca 2023 r.

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE W TYM OBSŁUGA TELEFONICZNA

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Podczas proponowanego szkolenia uczestnicy wzmocnią swoje umiejętności dotyczące obsługi trudnego Klienta. Uczestnicy naszego szkolenia:

- Uświadomią sobie mechanizmy skutecznej komunikacji w czasie obsługi klienta, rolę pierwszego wrażenia, a także znaczenie wizerunku osobistego na kształtowanie wizerunku instytucji, którą reprezentują.
- Dowiedzą się, jakie czynniki decydują o zadowoleniu klienta - triada wartości klienta.
- Będą potrafili odczytać sygnały mowy ciała i wykorzystać je w skutecznej komunikacji, poznają również ćwiczenia poprawiające mowę ciała.
- Nauczą się sztuki uważnego, aktywnego słuchania.

Zajęcia będą miały charakter warsztatowy co przyczyni się do łatwiejszego przyswojenia przekazywanej wiedzy.

CELE I KORZYŚCI:

- Zdobycie, uzupełnienie i uporządkowanie praktycznej wiedzy i umiejętności związanych z obsługą klienta, poznanie metod diagnozowania i skutecznego radzenia sobie ze stresem ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych.
- Poznanie mechanizmów psychologicznych uruchamiających się podczas relacji z klientem.
- Przedstawienie roli wizerunku w budowaniu relacji z klientem oraz sposoby docierania do różnych typów klientów.
- Wskazanie roli pytań w obsłudze klienta; obsługa osób ze szczególnymi potrzebami.
- **Wyposażenie uczestników w praktyczne zasady dotyczące obsługi klienta przez telefon.**
- Przeanalizowanie różnych postaw w komunikacji i trening komunikatów asertywnych, wyposażenie uczestników w praktyczne narzędzia asertywne i perswazyjne w rozmowie telefonicznej.
- Poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem.
- Wskazanie najczęściej popełnianych błędów oraz prawidłowych sposobów postępowania i dobrych praktyk w obsłudze klientów.
- Udzielenie odpowiedzi na pytania i wątpliwości związane z tematem zajęć.

PROGRAM:

Moduł 1. Znaczenie jakości obsługi klienta w procesie budowania wizerunku urzędu.

- Czego boi się Klient, kiedy przychodzi do urzędu?
- Czego boi się urzędnik, kiedy obsługuje Klienta?
- Przyczyny powstawania trudnych sytuacji.
- Triada wartości Klienta – kiedy Klient jest zadowolony.
- Profesjonalizm w kontakcie z Klientem – czynniki zwiększające zadowolenie Klienta.

Moduł 2. Tworzenie pozytywnych relacji z Klientem.

- Specyfika urzędu a specyfika i potrzeby Klienta Urzędu.

- Warunki efektywnej komunikacji i zarządzanie relacjami z Klientami.
- Bariery efektywne porozumiewanie się z innymi.
- Istota wizerunku - Czy nasz wizerunek osobisty ma wpływ na budowanie relacji z Klientem?
- Psychologia pierwszego wrażenia – efekt diabelski i anielski, nastawienie i stereotypy – przyczyny sytuacji stresogennych.
- „Z kim mi po drodze, a do kogo mi daleko" – znaczenie stylów komunikacyjnych w nawiązywaniu i budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- „Lew, kobra, piesek, a może żółw?" – Różne typy Klientów i sposoby komunikacji z nimi.

Moduł 3. Sztuka aktywnego słuchania. Jak pokonać bariery utrudniające uważne słuchanie i jak skoncentrować się na treści odbieranego przekazu.

- Rola aktywnego i empatyczne słuchania.
- „Jeśli dobrze rozumiem…" dlaczego parafraza jest tak skutecznym narzędziem w budowaniu dobrych relacji z Klientem.
- Siła pytań - jak wykorzystać pytania precyzujące wypowiedzi – rodzaje pytań i zakres ich stosowania w obsłudze Klienta.

Moduł 4. Zasady rozmowy telefonicznej.

- Etapy rozmowy telefonicznej.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych.
- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych odbieranych.
- Telefoniczny savoir – vivre.

Moduł 5. Trudne sytuacje w obsłudze Klienta i sposoby radzenia sobie z nimi.

- 5 stylów komunikacyjnych – bierny, agresywny, manipulacyjne, asertywny, odważny.
- Asertywność w obsłudze klienta w urzędzie - komunikat JA, UFO, FUKOZ.
- Sposoby wyrażania uczuć i emocji.
- Radzenie sobie z emocjami, stresem.
- Kanapka informacji zwrotnych – skuteczna metoda przekazywania informacji trudnych.
- Słowa i wyrażenia perswazyjne – techniki reagowania.
- Radzenie sobie ze stresem podczas obsługi Klientami.

ADRESACI:

Szkolenie adresowane jest do pracowników administracji mających bezpośredni kontakt z Klientem.

PROWADZĄCA:

Trener I stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, certyfikowany Coach Multi Level Coaching, konsultant, magister edukacji. Od lat szkoli z częstotliwością ponad 600 godzin rocznie. Od 2014 roku w jej szkoleniach wzięło udział ponad 6000 uczestników. Ma bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla administracji publicznej, prowadzi również szkolenia biznesowe. Na stałe współpracuje z Uniwersytetem Adama Mickiewicza w Poznaniu ze studentami studiów podyplomowych i dziennych. Przez kilka lat prowadziła szkolenia „Efektywne przetwarzanie informacji" dla studentów Szkoły Głównej Handlowej, Politechniki Warszawskiej, Akademii Medycznej. Od 2008 roku jest certyfikowanym coachem (certyfikat MLC), prowadzi indywidualne treningi z menedżerami wyższego szczebla i właścicielami firm. Oprócz business coachingu i manager coachingu prowadzi również life coaching.

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIOWA

Profesjonalna obsługa klienta (w tym obsługa telefoniczna) w urzędzie

6 czerwca 2023 r. Szkolenie w godzinach 10:00-15:00

stacjonarnie

MIEJSCE: As-Bud Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe; al. Jerozolimskie 81; 02-001 Warszawa

Cena 599,00 zł netto PLN. W przypadku zgłoszenia do 18 maja cena wynosi 559,00 PLN netto.

Cena obejmuje: Udział w profesjonalnym szkoleniu w wskazanej sali szkoleniowej która spełnia wszystkie wymogi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego, materiały szkoleniowe w wersji papierowej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem, przerwy kawowe i lunch.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa
tel. 533 849 116
szkolenia@frdl.org.pl

Nazwa i adres nabywcy (dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP **Telefon**

1. **Imię i nazwisko uczestnika,** stanowisko, E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU
2. **Imię i nazwisko uczestnika,** stanowisko, E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK ☐ NIE ☐

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń FRDL zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 1 czerwca 2023 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____